

КОНФЛИКТНЫЕ СИТУАЦИИ НА ЗАНЯТИЯХ И СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

В.В. ФИЛАТОВА, старший преподаватель

Г.П. СОКОЛОВА, старший преподаватель

*Харьковский национальный университет городского хозяйства
имени А.Н. Бекетова*

Высокие темпы научно-технического развития общества, внедрение компьютерных технологий привели к новой стадии исторического развития цивилизации – стадии информационного общества.

Эта стадия характеризуется невысоким уровнем морально-этического развития молодёжи. Это обусловлено трудностью отделить правильную, полезную информацию от вредной, ложной. Низкий уровень культуры поведения, отсутствие уважения к старшим приводит к нарушению дисциплины на занятиях, создаёт условия возникновения конфликтных ситуаций.

Психологи предлагают следующие правила воздействия на личность в конфликтных ситуациях.

- 1). Не раздражаться, не гневаться.
- 2). «Задерживать» реакции, не вступать в полемику с оппонентом, если его действия не представляют угрозу для окружающих. Если некоторое время игнорировать нарушителя, это даст ему возможность успокоиться, проанализировать ситуацию, принять верное решение.
- 3). Использовать юмор, поскольку осмеянный нарушитель теряет авторитет.

Чтобы разрешить (а лучше предотвратить) конфликтную ситуацию, нужно уметь правильно определить эмоциональный тон студента и свой собственный. Для этой цели можно использовать шкалу эмоциональных тонов Р. Хаббарда. Вот некоторые эмоциональные тона, особенности которых необходимо знать преподавателю; 4.0 энтузиазм, 3.5 интерес, 3 консерватизм, 2.5 скука, 2.0 антагонизм, 1.8 боль, 1.5 гнев, 1.1 скрытая враждебность, 1.0 страх, 0.9 сочувствие, 0.5 горе, 0.05 апатия. Каждый эмоциональный тон имеет определённый предсказуемый образец поведения. Используя эту информацию, можно прогнозировать поведение человека и принять правильное решение, как продолжить общение.

Тон человека определяется по его поведению. Человеку в высоком тоне нравится слушать и передавать хорошие новости и интересные идеи. Такие студенты хорошо учатся, внимательны и активны на уроке. Они не создают конфликтных ситуаций (тона: энтузиазм, интерес и консерватизм). Люди в

низких тонах говорят о проблемах и плохих новостях (гнев, скрытая враждебность, боль, страх). Высокотонные люди слушают и говорят в равной степени. Если человек не даёт вставить слово собеседнику или упорно молчит, это низкие тона (апатия, горе). Низкотонный человек уверен, что его проблемы неразрешимы, требует помощи, но не всегда способен её принять. Большая задержка при ответе на простые вопросы указывает на беспорядочное мышление (это апатия, горе) или поиск подвоха (скрытая враждебность).

Для общения с низкотонными людьми используется приём соответствия тону (на 0,5 тона выше). При выяснении причины апатии человек, поднимаясь по тону, может попасть в тон горя и разрыдаться. Если человек в тоне горя, то следует общаться с ним в тоне сочувствия.

Общение с тоном «гнев» нежелательно. Человек в тоне гнева всё разрушает: вещи, отношения, мысли. Гнев следует переключить с себя на внешние обстоятельства или найти общего абстрактного врага. Чтобы общаться с человеком в тоне антагонизма, нужно изобразить скуку или направить антагонизм на другую цель. Низкие тона нужно играть, а не быть в них на самом деле. Чтобы успешно справиться с ситуацией, преподаватель должен быть не ниже консерватизма.

В низких тонах (от апатии 0,05 до скрытой враждебности 1,1) студенты ведут себя спокойно, не мешают проводить занятие, но материал не усваивают (не хотят слушать, читать, отвечать). Когда преподаватель заставляет их работать, они могут подняться до тона гнева и возникнет конфликтная ситуация. Если преподаватель готов к резкому поведению, он может, беседуя, поднять тон студента до консерватизма. В этом тоне студента можно обучать. Он постарается сделать работу, которую от него требуют.

Таким образом, зная эмоциональный тон студента, понимая причины его неправильного поведения, можно сохранять уравновешенность в общении, управлять ситуацией и предотвратить или устранить конфликт.

ФОРМУВАННЯ ПОЛІКУЛЬТУРНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ УЧНІВ ТА СТУДЕНТІВ

С.Я. ХАВІНА, учитель вищої категорії, учитель-методист
Н.В. СТОЛЯРЕВСЬКА, учитель вищої категорії, старший учитель
Харківська спеціалізована школа I-III ступенів № 170
Харківської міської ради Харківської області

Змінилися часи, міняються суспільні умови – повинна мінятися й методика навчання і виховання майбутніх громадян, їхня підготовка до життя.